

Atty. Dkt. No.
33701M002

PATENT



IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

Applicant : Heizo KITAJIMA
Serial No. : 09/391,459 Group Art Unit : 2772
Filed : September 8, 1999
For : CLIENT CARD MAIL SYSTEM *#3*

CLAIM FOR FOREIGN PRIORITY

Assistant Commissioner for Patents
Washington, D.C. 20231

Sir:

Under the provisions of Section 119 of 35 U.S.C., Applicant hereby claims the benefit of Japanese application No. 11-047059 filed in Japan on February 24, 1999, relating to the above-identified United States patent application.

In support of Applicant's claim for priority, a certified copy of said Japanese application is attached hereto.

Respectfully submitted,

SMITH, GAMBRELL & RUSSELL, LLP

By: 
Michael A. Makuch, Reg. No. 32,263
1850 M Street, N.W., Suite 800
Washington, D.C. 20036
Telephone: (202) 659-2811
Fax: (202) 263-4329

May 11, 2001

日本国特許庁
PATENT OFFICE
JAPANESE GOVERNMENT

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出願年月日
Date of Application: 1999年 2月 24日

出願番号
Application Number: 平成11年特許願第047059号

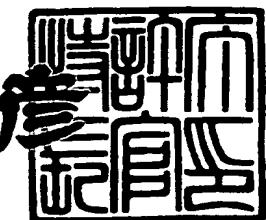
出願人
Applicant(s): 株式会社大蔵



1999年 9月 24日

特許庁長官
Commissioner
Patent Office

近藤 隆



出証番号 出証特平11-3064672

【書類名】 特許願
【整理番号】 PAT00339
【あて先】 特許庁長官 伊佐山 建志 殿
【国際特許分類】 G06F 17/60
【発明者】
【住所又は居所】 茨城県古河市大山1734-30 株式会社大蔵内
【氏名】 北島 平蔵
【特許出願人】
【識別番号】 398071587
【住所又は居所】 茨城県古河市大山1734-30
【氏名又は名称】 株式会社大蔵
【代表者】 北島 平蔵
【代理人】
【識別番号】 100093816
【弁理士】
【氏名又は名称】 中川 邦雄
【手数料の表示】
【予納台帳番号】 054597
【納付金額】 21,000円
【提出物件の目録】
【物件名】 明細書 1
【物件名】 図面 1
【物件名】 要約書 1
【包括委任状番号】 9816074
【ブルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 顧客管理システム

【特許請求の範囲】

【請求項1】 顧客コード番号、氏名、性別、年齢、住所、電話番号の個人情報を登録した顧客情報を記憶する手段と、販売商品の販売元会社、部門、商品名の各クラス、商品コード、原単価、売単価の商品情報を記憶する手段と、前記顧客の商品買上情報を記憶する手段と、前記商品買上情報から期間及び商品クラスを条件設定して商品購入実績のある顧客の顧客情報を検索する手段と、検索した結果を出力・印字する手段とからなり、無駄のない販売商品の宣伝活動ができるようにしたことを特徴とする顧客管理システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【産業上の利用分野】

本発明は、顧客の嗜好や生活習慣を把握して無駄のない宣伝活動ができるようになる、細分化したデータの保存及び検索の方法を利用した顧客管理システムの改良に関する発明である。

【0002】

【従来の技術】

従来の顧客管理システムでは、顧客の住所や電話番号等の個人情報を基にカードを発行をするとともに、顧客が商品を購入したりサービスを享受したりして顧客との金銭の授受が発生したときに、その金額に応じた点数を加算して特別なサービスを提供したりノベルティグッズ等を贈ったり名宛広告（DM）を郵送したりしていた。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】

しかしながら、例えば、各種の商品を販売している販売店が、A社のB部門のC商品のDという商品を販売している場合、顧客によってはE社のC商品でもF社のC商品でも良いとする顧客がいる。また、別の顧客によっては、A社のB部門のC商品のDという商品のみを購入する顧客もあれば、顧客によってはB部門

の販売品を購入しないという例がある。

【0003】

このように、異なった要求、嗜好、希望等を持つ顧客に対し、ある顧客が全く興味を示さない商品の特売等のチラシを同封して送付し広告をしても、通知を受け取った顧客は、不必要的商品の購入をしないのであるから、郵送広告をしても全く無駄な宣伝広告となってしまうとの問題点がある。

【0004】

そこで、本発明は、顧客の嗜好や生活習慣を過去に顧客が購入した販売品から把握して無駄のない販売商品の宣伝活動ができるようにする、細分化したデータの保存及び検索の方法を組み込んだ顧客管理システムを提供することを目的とするものである。

【0005】

【課題を解決するための手段】

本発明は、顧客コード番号、氏名、性別、年齢、住所、電話番号の個人情報を登録した顧客情報を記憶する手段と、販売商品の販売元会社、部門、商品名の各クラス、商品コード、原単価、売単価の商品情報を記憶する手段と、前記顧客の商品買上情報を記憶する手段と、前記商品買上情報から期間及び商品クラスを条件設定して商品購入実績のある顧客の顧客情報を検索する手段と、検索した結果を出力・印字する手段とからなり、無駄のない販売商品の宣伝活動ができるようにしたことを特徴とする顧客管理システムの構成とした。

【0006】

【実施例】

以下に、本発明である顧客管理システムを添付図面に基づいて詳細に説明する。図1は本発明である顧客管理システムの要部構成図、図2は本発明である顧客管理システムの主計算機1と端末装置とを使用して顧客の商品購入データを保存するときのフローチャート、図3は本発明である顧客管理システムで保存した顧客の個人情報の例示図、図4は本発明である顧客管理システムによって保存される顧客の買上データの例示図である。

【0007】

本発明である顧客管理システムは、主主計算機11及び端末装置1a、1b、1c、1dを設けた顧客情報の入力装置と、データ保存装置1eとからなるコンピュータと、カード発行機2とを組み合わせて設けた顧客管理装置及び顧客カード発行のシステムを利用して実施するものである。前記顧客管理装置及び顧客カード発行のシステムは、従来からある装置、例えば、POS装置を利用して良い。

【0008】

図1に示すように、端末装置1a、1b、1c、1dは、スキヤナ等を有しストアプロセッサ等と接続して单品情報管理を行うための端末機で、いわゆるPOSターミナル又は単にPOS(販売時点情報管理)といわれるものである。

【0009】

前記前記顧客管理及び顧客カード発行のシステムは、店側のサービスを享受するために情報登録を希望する顧客が店頭にて記入した登録用紙を元に、店頭で端末装置1a、1b、1c、1dに情報を登録し、若しくはカードを発行する中央発行所等に用紙を送付してオペレータ等により主主計算機11に情報を登録し、あるいは各顧客が店頭及びその他の端末にて顧客自身の情報を端末装置1a、1b、1c、1dに登録する。

【0010】

登録と同時に各顧客に顧客管理用の番号が採番され、図3に示すように、登録された顧客の個人情報とともに登録会員ファイルにデータ保存される。そして、各顧客の採番された番号及び登録した個人情報等を磁気カード等の読み書き可能な記憶媒体に記憶させ、各顧客に前記カードを送付して発行する。

【0011】

各顧客は前記カードを携帯するとともに、図2に示すように、商品の購入若しくはサービスの提供を受けて金銭を払う際に、店員あるいは顧客自身が前記カードを使用して端末装置1a、1b、1c、1dにカードデータを読み込ませ(n1)ネットワークに接続する(n2)。カードに記録されている個人情報に基づいて、主主計算機11に保存されている個人情報と照らし合わせ(n3)、端末装置1a、1b、1c、1dに顧客照会をする。

【0012】

端末装置1a、1b、1c、1dにおいては、購入した商品はレジで値段を打ち込まれたり、レーザースキャナ等でバーコードを読み込まれたりして、購入した商品のデータ若しくは提供されたサービスのデータを各商品ごとに主計算機11に繰り返し読み込ませ(n4、n5、n6)、店員は代金を受け取り(n7)、領収書を発行する(n8)。領収書を発行するのと同時に、顧客の買上情報をデータ保存装置1eに保存する(n9)。

【0013】

顧客の買上げ情報を顧客管理装置の画面上で確認するときには、図3及び図4に示すように、コンピュータの画面上に図3のように顧客を採番した番号順に整列させ、例えばその顧客情報のうち一人の顧客を選択すると、図4のように選択された顧客の商品購入データが表示されるようにするとより区別し易い。

【0014】

本発明にあっては、図3に示すように、保存された個人情報から、主計算機1に集められた顧客の商品購入データを特別の条件を付して選出した多顧客に対してチラシや名宛広告を郵送したまたは電話をして商品の購入を促す宣伝広告をする。

以下に、データ取込及びデータ検索について詳細に説明する。

【0015】

図5は本発明である顧客管理システムのデータ取込及びデータ検索を示すフローチャートである。本発明である顧客管理システムは、クラス別に検索することが可能で、例えば、図4を参照して説明すると、S社の酒類のビールの×××-○○○という販売品の特売のチラシを特定の顧客に送付する場合、買上情報に基づいて、過去に前記商品を購入したことがある顧客に対してのみ前記チラシを送付できるようすれば良い。

【0016】

また、ビール全体の特売のチラシを送付したい場合、ビールを飲まない顧客、またはお酒を飲まない顧客に対しては前記ビールの特売のチラシを送付せず、ビールを購入した実績のある顧客に対してのみ特売のチラシ送付すれば良い。

【0017】

そこで、本顧客管理システムは、宣伝広告を行う対称商品に対して、その商品の会社、部門、商品、商品名の各クラスにおいて検索できるようにしているのである。

【0018】

初めに、主主計算機11において広告対象商品の購入時期を設定する（k1）。前記時期の設定は、例えば1月から2月とか、春期（3月から5月）とか、開店以来とか、昨年1年間とか広告対象商品と販売時期に応じて適宜設定することが望ましい。また、このように時期が設定できることで、最近来店及び購入されていないお客様を省くことができるのである。

【0019】

次に、会社で検索するのか、部門で検索するのか、商品で検索するのかをクラス選択する（k2）。本選択においては、特定の商品を好む顧客あるいは特定の会社の商品を好む顧客を選択し、広告対象商品を購入した実績のある顧客を抽出するのである。

【0020】

次に、選択されたクラスにおいて検索を実施（k3、k4、k5）して、例えば画面表示させる。商品をクラス選択して商品を検索したときに、検索結果が読み出され（k6）、主主計算機11の画面に表示される状態を例示したのが図6である。

【0021】

図6は、本発明である顧客管理システムにより検索条件を設定してある商品を検索した検索した結果を例示した図である。「時期設定を夏期（6月から8月）」にし、「クラス選択を商品」にして、「商品名×××-〇〇〇」という販売品に対して検索した結果を表示したものである。この画面上で各顧客を選択すると各顧客の買上情報を容易に観ることができるようにすることは効果的である。

【0022】

図5に示すように、読み出して画面表示した検索結果を出力（k7）する。出力した検索結果を元に図1に示した印字機3を使用して住所及び郵便番号を封筒

に印字する（k8）。

【0023】

前記印字機3を封筒に印字しながら同時にチラシを封筒に封入する装置にしても良い。封筒に印字せず、宛名シールに宛名及び住所を印字して、封筒にチラシを封入するとともにシールを貼り付けて名宛広告を作成しても良い。

【0024】

また、複数の商品を組み合わせたチラシ、例えば、ビールと刺身と小松菜とガム等の異なる種類の特売品を載せたチラシ、を作成すると同時に、前記複数の商品の広告対象の顧客の検索結果を元に、広告対象商品に当たる顧客の氏名及び住所を封筒に印字して前記チラシを封入すると、より効果的に宣伝活動ができる。

【0025】

図7から図15は、本発明である顧客管理システムのプログラムを作成し、実際に主計算機1上で実施したときの画面表示を示したものである。本実施例においては、図1に示す端末装置1a、1b、1c、1d、いわゆるPOS端末から売上データをオンラインで取り込んで実施するのではなく、主計算機11に集められる前記売上データを磁気記憶媒体いわゆるフロッピーディスク（以下FDという。）等に一度移し替えて本システムを作動させている主計算機1にて実施するものである。勿論、本顧客管理システムの実行プログラムを図1に示す主計算機11に組み込んでも良い。

【0026】

図7は、本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1のモニタ一画面上の表示で、顧客管理システムメニュー画面を示したものである。本発明である顧客管理システムは、「売上データを記録媒体から取り込む」、「顧客情報を検索して引き出し、顧客検索情報を一覧表にするとともに名宛広告を作成する」、「マスタデータを入力する」の3つの実施様式を設けている。

【0027】

図7に示すように、顧客管理システムメニュー画面4である「顧客管理システムメニュー」には、売上データ取込4aボタンと、顧客情報出力4bボタンと、

マスタ保守4 c ボタンと、終了4 d ボタンとを設けている。

【0028】

売上データ取込4 a を選択すると、本顧客管理システム内に買上情報等を FD 等から取り込み、日付を付与することができる。FD から読みとるのではなく、主計算機1に保存されるプログラムを端末装置1 a ~ 1 d を統括する主計算機1 1 に組み込んで、端末情報（POS 端末情報）をオンラインで瞬時に取り込むようにしても良い。図8で売上データ取込4 a について説明する。

【0029】

顧客情報出力4 b を選択すると、主計算機1に保存されているデータから、設定した検索条件を基に顧客情報を抽出して引き出すことができるとともに、選択された顧客情報に基づいて名宛広告用の氏名及び住所を宛名シールに印字できる。図9から図14で顧客情報出力4 b について説明する。

【0030】

マスタ保守4 c を選択すると、ある期間を通して殆ど変わらないデータ、いわゆるマスター記録の入力や変更、削除を行うことができる。本顧客管理システムにおいては、地域情報、商品情報、顧客情報がマスター記録にあたる。本マスター記録のデータは、データ処理に必要な情報を全てまとめたファイル、いわゆる基本ファイル（マスターファイルともいう。）に保存される。図15から図18でマスタ保守4 c について説明する。

【0031】

終了4 d を選択すると、顧客管理システムメニュー画面4 を閉じて、顧客管理システムのプログラムが終了する。

【0032】

以下に、3つの実施様式、売上データ取込4 a 、顧客情報出力4 b 、マスタ保守4 c について表示画面を参照しながら順に説明する。

【0033】

図8は、本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1のモニターフィルム上の表示で、売上データ取込画面を示したものである。本実施例においては、一日ごとに売上データを収集し、主計算機1に取り込むように構成させたプロ

ログラムであるので、FDにより売上データを主計算機1に取り込むときに、取り込んだ日付をデータに付与させてからデータ保存するように設けたものである。

買上げデータを何時取り込んだか、最新の入力はいつだったのか（即ち、買上げデータの最新更新日。）といった記録を残すためである。

【0034】

FDから買上げデータを主計算機1に取り込むときに、全データに対する日付を付与しないで取り込んでも良い。各顧客が各商品を買い上げたときの日時が図7で示した売上データ取込4aボタンを押すと、売上データ収集画面5に移る。

データを利用してもよい。

【0035】

売上データ収集画面5は、図8に示すように、日付書込欄5aと、OK5bボタンと、終了5cボタンとを設けている。主計算機1に設けられる読み書き装置いわゆるフロッピーディスクドライブにFDを挿入して、日付書込欄5aにFDに保存されている売上データの日付を書き込み、OK5bボタンを押すとデータが主計算機1に取り込まれる。そして、終了5cボタンを押して売上データ収集画面5を閉じ、顧客管理システムメニュー画面4である顧客管理システムメニューに戻る。

【0036】

図9は、本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1のモニタ一画面上の表示で、顧客情報出力画面を示したものである。本実施例においては、地域情報、商品情報及び顧客情報のマスタレコードと売上データとからある条件を設定して特定の商品を購入している顧客情報を抽出して引き出すことができる。

【0037】

また、それら抽出された顧客情報に基づいて、前記顧客に対して名宛広告を郵送するための氏名及び住所を印字することができる。図7で示した顧客情報出力4bボタンを押すと、図9に示す顧客情報出力メニュー画面6に移る。

【0038】

本顧客情報出力画面6は、顧客情報検索6aボタンと、未稼動顧客検索6bボタンと、終了6cボタンとが設けられている。

【0039】

顧客情報検索6aを選択すると、顧客情報を検索するための条件設定をすることができるとともに、顧客情報を前記条件に照らし合わせて抽出することができる。図10で顧客情報検索6aについて説明する。

【0040】

未稼動顧客検索6bを選択すると、宣伝広告した商品の購入実績が設定期間内にない顧客を抽出して出力したり、その検索結果を基に名宛広告を送付するための出力をしたりすることができる。図13で未稼動顧客検索6bについて説明する。

【0041】

終了ボタン6cを押すと、顧客情報出力画面6を閉じて、顧客管理システムメニュー画面4に戻る。以下に、2つの実施様式、顧客情報検索6a、未稼動顧客検索6bについて表示画面を参照しながら順に説明する。

【0042】

図10は、本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1のモニター画面上の表示で、顧客検索画面を示したものである。図9で示した顧客情報検索6aボタンを押すと、図10に示す顧客検索画面7に移る。

【0043】

本顧客検索画面7は、日付範囲指定欄7aと、地区範囲指定欄7bと、商品指定7cと、売上率設定欄7hと、出力指定欄7iと、出力7jボタンと、終了7kボタンとを設けている。本顧客検索画面7においては、時期的範囲、地域的範囲、商品の条件を課し、前記商品のチラシを配布する顧客を検索して選択する。

【0044】

日付範囲指定欄7aは、ある期間において指定する商品を購入された顧客を検索するその期間を設定するものである。地区範囲指定欄7bは、例えば、特売を行なうある支店で、その支店を中心としてある地域的範囲に住んでいる商品購入者

層を特定するための検索条件を設定する項目である。

【0045】

商品指定7cは、複数ある商品の中からチラシに載せるための商品を設定する。即ち、前記指定する商品を宣伝するためのチラシを配布するために、ある期間にその商品を購入しているとともに指定地域に住んでいる商品購入者を検索するために、その指定商品を設定するための項目である。

【0046】

商品指定7cは、商品コード選択欄7d、追加7e、取消7f、商品コード設定欄7gが設けてある。商品コード選択欄7dから商品を選択し、追加7eボタンを押して商品コード設定欄7gに取り込む。取り込む商品を間違えたときなどは取消7fボタンを押して商品コード設定欄7gの中を空欄にする。

【0047】

売上率設定欄7hは、商品を購入した経験のある人全員を抽出すると、たまたま店舗に立ち寄って購入した顧客も抽出されてしまうので、複数回の購入実績を設定するために設けている。

【0048】

レパートの原理から少数の顧客がある商品の売上の大部分を示すと分かっているので、例えば、売上率80%と設定した場合、商品指定7cで指定した商品の購入実績を有する顧客のうち、その商品の全体の売上から全体の80%の売上までに貢献している上位の顧客を抽出する。

【0049】

出力指定欄7iは、顧客検索画面7上で行った本検索結果を出力する方法を指定するもので、顧客買上実績リスト又はDMリストのどちらかを選択指定するものである。

【0050】

出力7jボタンを押すと、検索結果を表にまとめるか、又は宛名シールに検索結果を印字することができる。終了7kボタンを押すと、顧客検索画面7を閉じて、顧客情報出力メニュー画面6に戻る。

【0051】

図11は本発明である顧客管理システムを実施して検索結果を出力したときの表、図12は本発明である顧客管理システムを実施して検索結果を宛名シールに出力した例を示した顧客買上実績リストである。

【0052】

図11は、図10に示した顧客検索画面7において出力指定7iを顧客買上実績リストに選択したときの出力例である。顧客買上実績リストには、検索した結果得られる商品を購入した経験のある顧客情報のうち、前記顧客の顧客コード、氏名、郵便番号、住所、電話番号、指定した商品の指定期間内における購入金額及び最終来店日といった個人情報を順に表にして出力し、検索して得られた顧客の商品購入金額の合計も表示している。

【0053】

図12は、図10に示した顧客検索画面7において出力指定7iをDMリストに選択したときの出力例である。検索した結果得られる指定商品購入者に対して、指定商品のチラシを同封した名宛広告を郵送するための郵便番号、住所及び氏名の個人情報を、台紙8に設けられる宛名シール8a、8a、8a、8a、8a、・・・に印字している。そして、印字された宛名シール8aを台紙8より剥がすとともに、前記チラシを封入した封筒の所定の位置に貼り付ける。

【0054】

図13は、本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1の画面上の表示で、未稼動顧客検索画面を示したものである。図9に示す顧客情報出力メニュー画面6で、未稼動顧客検索6bを選択すると、図11に示す未稼動顧客検索画面9に移る。未稼動顧客検索画面9には日付範囲指定欄9aと、地区範囲指定欄9bと、出力指定欄9cと、出力9dボタンと、終了9eボタンとを設けている。

【0055】

未稼動顧客検索画面9は、指定期間及び指定地域範囲内の顧客うち一商品も購入されたことのない顧客を抽出するもので、以前は店舗の利用や購入実績があって、最近利用されていない顧客を抽出したり、安売りや特売日に商品を購入されていない顧客を抽出したり、隣接地域に新規に別会社の店舗が開店してから商品

を購入されていない顧客を抽出したりする。

【0056】

日付範囲指定欄9aは、ある期間において商品を購入されていない顧客を検索するその期間を設定するものである。地区範囲指定欄7bは、例えば、特売を行ったある支店で、その支店を中心としてある地域的範囲に住んでいる商品未購入者を特定するための検索条件を設定する項目である。

【0057】

出力指定欄9cは、顧客検索画面9上で行った本検索結果を出力する方法を指定するもので、未稼動顧客リスト又はDMリストのどちらかを選択指定するものである。

【0058】

出力9dボタンを押すと、商品購入実績の無い顧客を抽出して得られた検索結果を表にまとめるか、又は宛名シールに検索結果を印字することができる。終了9eボタンを押すと、未稼動顧客検索画面9を閉じて、顧客情報出力メニュー画面6に戻る。

【0059】

図14は本発明である顧客管理システムを実施して検索結果を出力したときの表である。図13に示した未稼動顧客検索画面9において出力指定9cを未稼動顧客リストに選択したときの出力例である。未稼動顧客リストには、検索した結果得られるある期間商品を購入した経験のない顧客情報のうち、前記顧客の顧客コード、氏名、郵便番号、住所、電話番号及び最終来店日といった個人情報を順に表にして出力している。

【0060】

図15は、本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1画面上の表示で、マスタ保守選択画面を示したものである。本実施例においては、ある期間を通して殆ど変わらないデータ、即ち、地域情報、商品情報及び顧客情報のいわゆるマスタレコードを主計算機1に入力・変更・削除することができる。

【0061】

マスタ保守選択画面10は、地区マスタ保守10aボタンと、商品マスタ保守

10bボタンと、顧客マスタ保守10cボタンと、終了10dボタンとを設けている。

【0062】

地区マスタ保守10aを選択すると、主計算機1に前もって地域あるいは地区に採番しておいた地区コード番号の設定をして入力することができる。図16で地区マスタ保守10aについて説明する。

【0063】

商品マスタ保守10bを選択すると、主計算機1に各商品の商品名、仕入先、単価等を入力することができる。図17で商品マスタ保守10bについて説明する。

【0064】

顧客マスタ保守10cを選択すると、主計算機1に顧客の氏名、住所、電話番号、顧客コードを設定することができる。図18で顧客マスタ保守10cについて説明する。

【0065】

終了10dボタンを押すと、マスタ保守選択画面10を閉じて、顧客管理システムメニュー画面4に戻る。

【0066】

図16は、本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1画面上の表示で、地区マスタ保守画面を示したものである。地区マスタ保守画面11には、地区コード欄11aと、地区名欄11bと、更新11cボタンと、削除11dボタンと、取消11eボタンと、終了11fボタンとを設けている。

【0067】

地区コード欄11aに採用する番号を記入するとともに、地区名欄11bに採用する番号に対応する地区名を記入して登録する。例えば、支店のある地域ごとに採番したり、市町村単位で採番するように設ける。

【0068】

そして、更新11cボタンを押すと地区コードに記載された番号と地区名に記載された地名を更新する。削除11dボタンを押すとマスタレコードに保存され

ている地区コード及び地区名のうち、地区コード欄11aに記載した番号と地区名欄11bに記載した地名とを取り消す。取消11eボタンを押すと地区コード欄11aに記載した番号と、地区名欄11bに記載した地名を取り消して空欄にする。終了11fボタンを押すとマスタ保守選択画面10に戻る。

【0069】

図17は、本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1画面上の表示で、商品マスタ保守画面を示したものである。本商品マスタ保守画面12には商品固有のデータを主計算機1に入力する。

【0070】

商品マスタ保守画面12には、商品コード欄12aと、POS商品名欄12bと、商品正式名称欄12cと、商品略式名称欄12dと、仕入先コード欄12eと、消費税区分12f、原単価欄12gと、希望小売価格欄12hと、売単価12iと、更新12jボタンと、削除12kボタンと、取消12lボタンと、終了12mボタンとを設けている。

【0071】

商品コード欄12aには商品番号を記入する。商品番号は、例えば、レジや端末装置で読み取り易いように世界的に使用されているバーコード番号を入力すると良い。POS商品名欄12bにはPOS端末で使用する商品名をカタカナで入力する。商品を買い上げたお客様に発行する領収書に記載するときに使用しても良い。

【0072】

商品正式名称欄12cには商品名を正しく記載する。商品略式名称欄12dには、短く縮めた商品名や頭文字を取った商品名、通称を記載する。商品を買い上げたお客様に発行する領収書に記載するときに使用しても良い。

【0073】

仕入先コード欄12eは、予め仕入先に採番しておき、採番した番号で仕入先が判別できるようにする。消費税区分12fは、商品マスタ保守画面12で主計算機1に入力する商品の、レジにて前記商品の値段を打ち出して集計したり領収書に記載するときに必要な消費税の区分を設定する。

【0074】

例えば、外税と設定したときは、100円の商品に対して消費税5%を加えた105円を表示するようとする。内税としたときは100円の商品は100円と表示する。また、主計算機1で集計したときは各商品の内税及び外税にそれぞれ対応しながら消費税額を分割して集計できる。

【0075】

さらに、商品マスタ保守画面12で主計算機1に登録する商品の仕入れにかかる原単価12g、希望小売価格12h及び売価である売単価12iを登録することもできる。

【0076】

そして、更新12jボタンを押すと、マスタレコードに保存される商品コード、商品名、仕入先コード、消費税区分、原単価、希望小売価格、売単価を、商品コード欄12aに記載された番号と商品名欄12b、12c、12dに記載された商品名と仕入先コード欄12eの仕入先番号と消費税区分と単価情報欄の原単価と希望小売価格と売単価とに更新する。

【0077】

削除12kボタンを押すと、マスタレコードに登録されている商品コードに記載された番号と商品名に記載された商品名と仕入先と消費税区分と原単価と希望小売価格と売単価とを削除する。

【0078】

取消12lボタンを押すと、商品コード欄12aに記載された番号と、商品名欄12b、12c、12dに記載された商品名と、仕入先コード欄12eに記載された仕入先コードと、消費税区分12fの消費税区分と、原単価欄12gの原単価と、希望小売価格欄12hの希望小売価格と、売単価欄12iの売単価とを取り消して空欄にする。

【0079】

終了12mボタンを押すとマスタ保守選択画面10に戻る。

【0080】

図18は本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1画面上の

表示で、顧客マスタ保守画面を示したものである。顧客の個人情報を主計算機1に登録するもので、顧客マスタ保守画面13は顧客固有のデータを主計算機1に入力する。

【0081】

顧客マスタ保守画面13には、顧客コード欄13aと、顧客名欄13bと、顧客名称欄13cと、性別設定欄13d、生年月日欄13e、郵便番号欄13fと、電話番号欄13gと、漢字入力の住所欄13h、13iと、カタカナ入力の住所欄13j、13kと、地区コード欄13l、更新11mボタンと、削除11nボタンと、取消11oボタンと、終了11pボタンとを設けている。

【0082】

顧客コード欄13aには採番した顧客番号を記入する。顧客番号は例えばレジや端末装置で商品を買い上げたときのサービスポイントのようなものにも使用できる。会員カードを発行してレジを打つ前にスキヤナ等で顧客情報を読み込み、商品を読み込むと同時に顧客にポイントが加算され、規定量に達すると何らかのサービスを享受できるといったものである。

【0083】

顧客名欄13bには、カタカナで顧客の氏名を入力し、顧客名称欄13cには漢字で顧客名を入力する。カタカナを付したのは、データ整理をするときにアイウエオ順に並べ易くするためである。性別欄13dには登録する顧客の性別を、生年月日欄13eには登録する顧客の生年月日を、郵便番号欄13fには登録する顧客の住んでいる住所の郵便番号を、電話番号欄13gには登録する顧客の所有する電話番号を入力する。

【0084】

住所欄13h、13i、13j、13kには、顧客の住所名を正しく記載する。カタカナ入力の住所欄13j、13kを設けたのはデータ整理をするときにアイウエオ順に並べ易くするためである。

【0085】

地区コード欄13lは、図16で示した地区マスタ保守画面11で採番しておいた地区を選択して登録する。顧客の住所に合う地区コードを地区コード欄13

1の中から選択する。

【0086】

そして、更新13mボタンを押すと、マスタレコードに登録されている顧客情報を、顧客コード欄13aに記載された番号と顧客名13b、顧客名称欄13cに記載された顧客名と性別と生年月日と郵便番号と電話番号と住所と地区コードとに更新する。

【0087】

削除13nボタンを押すと、マスタレコードに登録されている顧客情報のうち、顧客コードに記載された顧客の氏名と住所、性別、生年月日、郵便番号、電話番号、地区コードとを削除する。

【0088】

取消13oボタンを押すと、顧客コード欄13aに記載された番号と、顧客名欄13b、13cに記載された顧客名と、性別欄13dの性別と、生年月日欄13eの生年月日と、郵便番号欄13dの郵便番号と、電話番号欄13eの電話番号と、住所欄13h、13i、13j、13kに記載された住所と、地区コード13lの地区コードとを取り消して空欄にする。

【0089】

終了13pボタンを押すとマスタ保守選択画面10に戻る。

【0090】

【発明の効果】

本発明は、以上に説明したような構成であるから、第1に、一度商品を購入している顧客に対して、直に安い商品の広告を郵送できるので、確実に顧客を誘引することができる。

【0091】

第2に、顧客全体の2割の人によって全売上の8割を占めているということから、顧客全体にチラシを配布するより、顧客を検索して商品購入実績のある顧客に対してだけ広告を配布することで、確実に広告料を引き下げることができる。

【0092】

第3に、上記効果から波及する効果として、安売りだけをねらって店舗から店

舗へと渡り歩くいわゆるバーゲンハンターという顧客がいるが、新聞広告のような誰でも見ることのできるような広告の配布方法ではないので、前記バーゲンハンターのような顧客の商品購入を防ぐことができる。

【0093】

第4に、直接広告を郵送するので、固定客化することもできる。

【図面の簡単な説明】

【図1】

本発明である顧客管理システムの要部構成図である。

【図2】

本発明である顧客管理システムの主計算機1と端末装置とを使用して顧客の商品購入データを保存するときのフローチャートである。

【図3】

本発明である顧客管理システムで保存した顧客の個人情報の例示図である。

【図4】

本発明である顧客管理システムによって保存される顧客の買上データの例示図である。

【図5】

本発明である顧客管理システムのデータ取込及びデータ検索を示すフローチャートである。

【図6】

本発明である顧客管理システムで検索条件を設定してある商品を検索した検索した結果を例示した図である。

【図7】

本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1画面上の表示で、顧客管理システムメニュー画面を示したものである。

【図8】

本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1画面上の表示で、売上データ取込画面を示したものである。

【図9】

本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1画面上の表示で、顧客情報出力メニュー画面を示したものである。

【図10】

本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1画面上の表示で、顧客検索画面を示したものである。

【図11】

本発明である顧客管理システムを実施して検索結果を出力したときの表である

【図12】

本発明である顧客管理システムを実施して検索結果を宛名シールに出力した例を示したものである。

【図13】

本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1画面上の表示で、未稼動顧客検索画面を示したものである。

【図14】

本発明である顧客管理システムを実施して検索結果を出力したときの表である

【図15】

本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1画面上の表示で、マスタ保守選択画面を示したものである。

【図16】

本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1画面上の表示で、地区マスタ保守画面を示したものである。

【図17】

本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1画面上の表示で、商品マスタ保守画面を示したものである。

【図18】

本発明である顧客管理システムを実施したときの主計算機1画面上の表示で、顧客マスタ保守画面を示したものである。

【符号の説明】

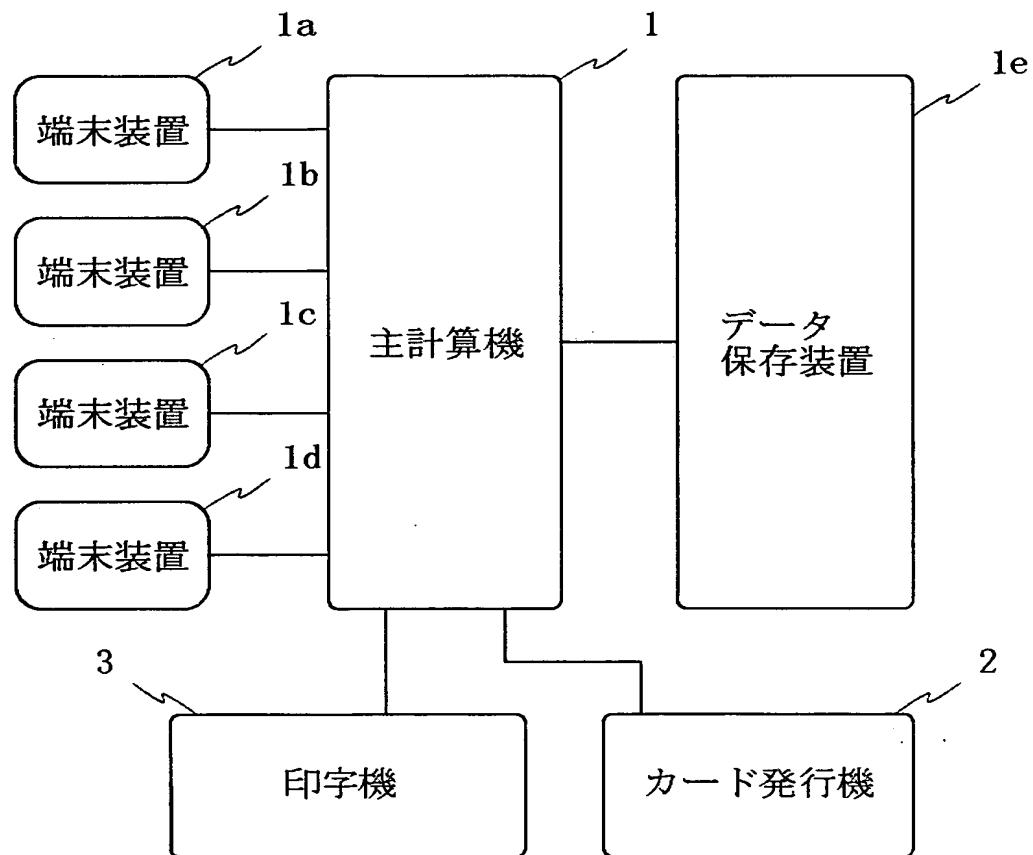
- 1 主主計算機1
- 1 a ~ 1 d 端末装置
- 1 e データ保存装置
- 2 カード発行機
- 3 印字機
- 4 顧客管理システムメニュー画面
- 4 a 売上データ取込
- 4 b 顧客情報出力
- 4 c マスタ保守
- 4 d 終了
- 5 売上データ収集画面
- 5 a 日付書込欄
- 5 b OK
- 5 c 終了
- 6 顧客情報出力メニュー画面
- 6 a 顧客情報検索
- 6 b 未稼動顧客検索
- 6 c 終了
- 7 顧客検索画面
- 7 a 日付範囲指定欄
- 7 b 地区範囲指定欄
- 7 c 商品指定
- 7 d 商品コード選択欄
- 7 e 追加
- 7 f 取消
- 7 g 商品コード設定欄
- 7 h 売上率設定欄
- 7 i 出力指定欄

7 j	出力
7 k	終了
8	台紙
8 a	宛名シール
9	未稼動顧客検索画面
9 a	日付範囲指定欄
9 b	地区範囲指定欄
9 c	出力指定欄
9 d	出力
9 e	終了
10	マスタ保守選択画面
10 a	地区マスタ保守
10 b	商品マスタ保守
10 c	顧客マスタ保守
10 d	終了
11	地区マスタ保守画面
11 a	地区コード欄
11 b	地区名欄
11 c	更新
11 d	削除
11 e	取消
11 f	終了
12	商品マスタ保守画面
12 a	商品コード欄
12 b	P O S 商品名欄
12 c	商品正式名称欄
12 d	商品略式名称欄
12 e	仕入先コード欄
12 f	消費税区分欄

1 2 g	原単価欄
1 2 h	希望小売価格欄
1 2 i	売単価欄
1 2 j	更新
1 2 k	削除
1 2 l	取消
1 2 m	終了
1 3	顧客マスタ保守画面
1 3 a	顧客コード欄
1 3 b	顧客名欄
1 3 c	顧客名称欄
1 3 d	郵便番号欄
1 3 e	電話番号欄
1 3 f、1 3 g	住所欄
1 3 h、1 3 i	住所欄
1 3 j	地区コード欄
1 3 k	更新
1 3 l	削除
1 3 m	取消
1 3 n	終了

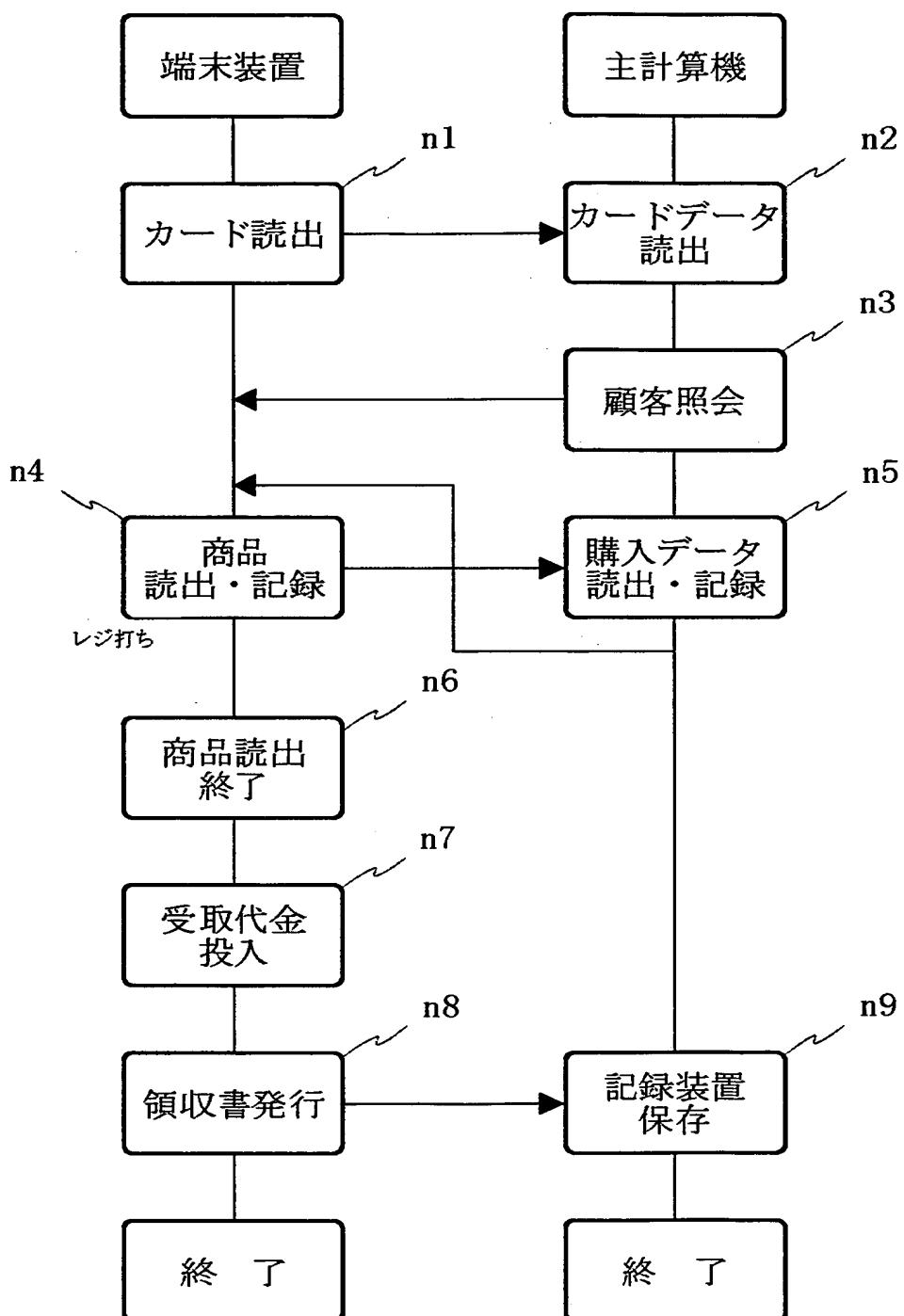
【書類名】 図面

【図1】



本実施例のシステムの要部構成図

【図2】



【図3】

顧客番号	氏名	住所	電話	年齢	性別
543210	鈴木 一郎	A県B市C町D1-1-1	03-0694-1760	23	1
543211	佐藤 愛子	A県B市E町F2-1-1	03-1109-0110	47	2
543212	高橋 芳子	A県B市E町G1233	04329-4-8199	38	2
543213	田中 緑	A県H市K3-2-1	03-0694-1760	29	2
543214	山本 節子	A県L市M1-56-1	0199-35-6213	68	2
543215	山田 花子	N県P市Q町R2-5	06-4410-5500	21	2
543216	伊藤 誠	A県R市S町5-16	0833-24-6328	25	1
543217	吉田 純	A県B市T町U2-2-2	0524-83-4689	18	2

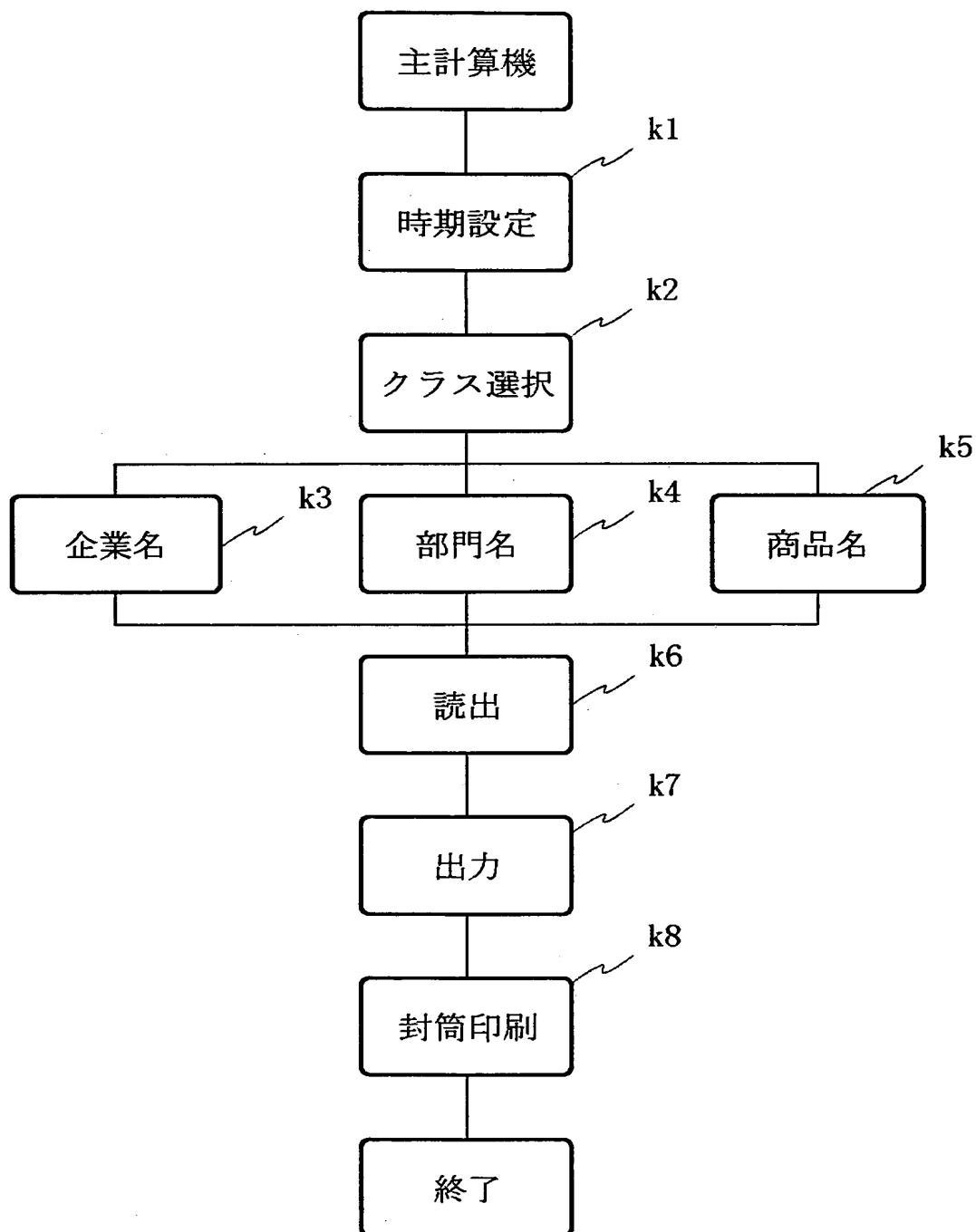
顧客個人情報データの例示図

【図4】

543215 山田 花子		来店店舗	購入商品名	会社	部門	商品	大きさ	金額
買上日時								
1998/12/20	17:23	A支店	×××-○○○	S社	酒類	ビール	大瓶	500
			×××-○○○	K社	調味料	塩	1kg	300
			×××-○○○	G社	菓子	飴	50g	100
			×××-○○○	G社	菓子	飴	50g	100
1998/12/23	10:40	B支店	×××-○○○	F社	野菜類	椎茸	6P	150
1998/12/24	16:35	A支店	×××-○○○	S社	酒類	ビール	大瓶	500
1998/12/25	18:49	A支店	×××-○○○	S社	酒類	ワイン	1L	3000
			×××-○○○	P社	乳製品	チーズ	300	600
1998/12/30	12:55	A支店	×××-○○○	H社	食品	おせち	1ヶ	15000

顧客買上データの例示図

【図5】

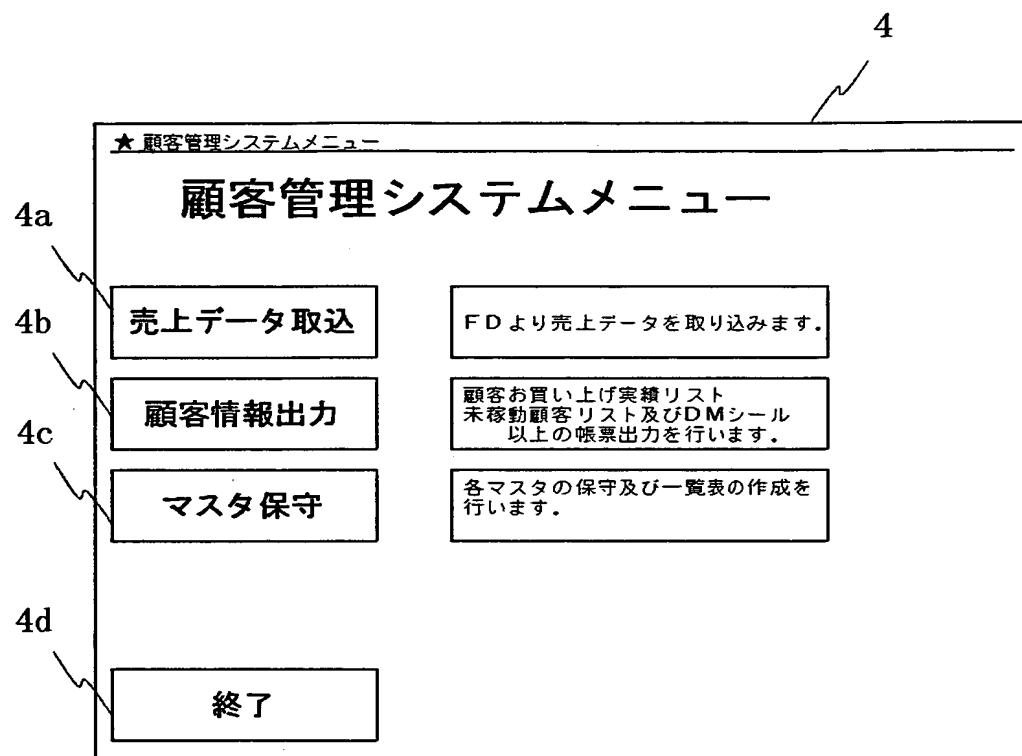


【図6】

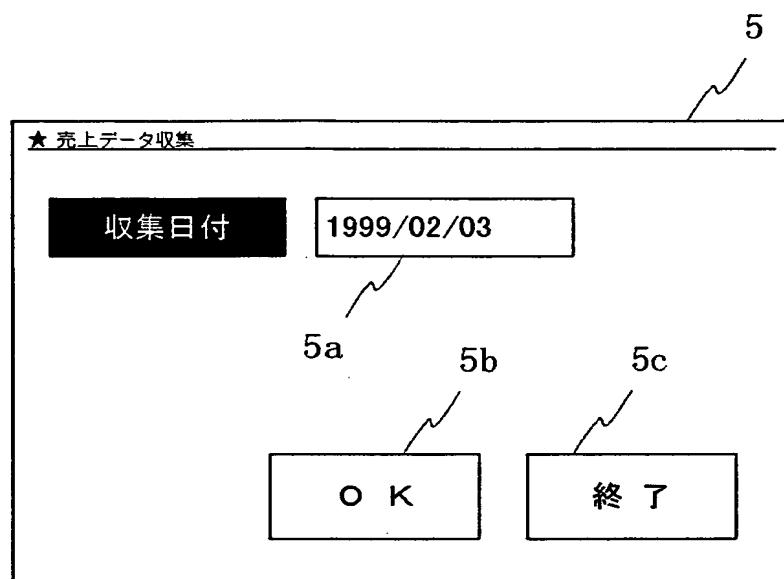
×××-○○○ S社／酒類／ビール 6-8月					
顧客番号	顧客名	購入数	顧客番号	顧客名	購入数
543215	山田 花子	20 本	556738	藤本 文紀	28 本
547621	武田 佳枝	31 本	556739	林 舟	36 本
547769	橋本 吉止	203 本	556744	木宅 亨	308 本
547822	木村 朱美	13 本	556749	島井 恵	88 本
548235	藤原 敏江	55 本	556752	中井 司	02 本
548350	上田 賴子	79 本	556881	桂美	71 本
548381	栗林 節子	105 本	557899	石毛 照子	23 本
548399	紀子	01 本	558005	林江	33 本
548449	芦村 光輝	61 本	558369	小林 菊枝	48 本
549237	横田 紗里子	19 本	559189	瀬長 広	83 本
549336	遠藤 瑞恵	42 本	560023	小川 広	01 本

検索条件設定後の商品×××-○○○に対する例示図

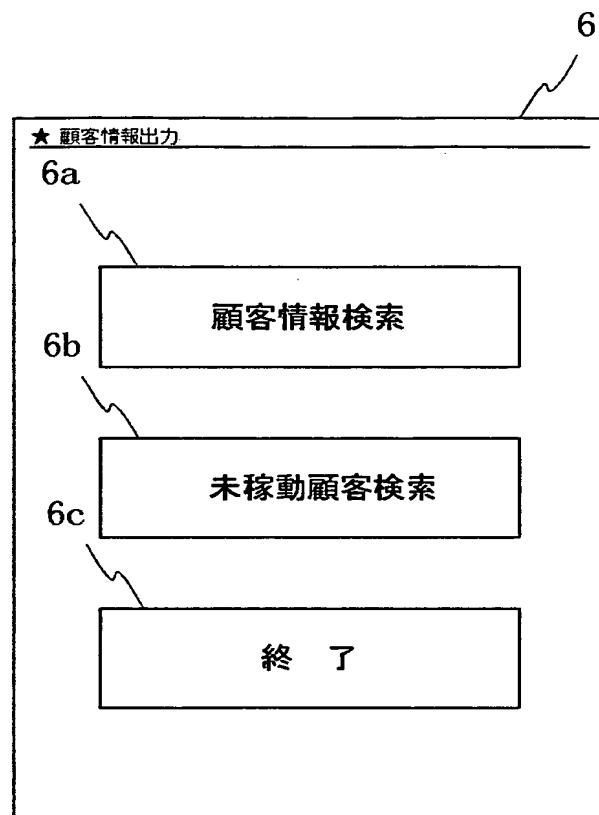
【図 7】



【図8】



【図 9】



【図10】

★ 顧客検索

日付範囲指定 ~ 7a

地区範囲指定 ~ 7b 7c

商品指定 7d 7e

商品 コード 7f 7g 7h

321098765432 オレジュース
112233456791 特級酒

追加 =>

取消

売上率設定 % 7i

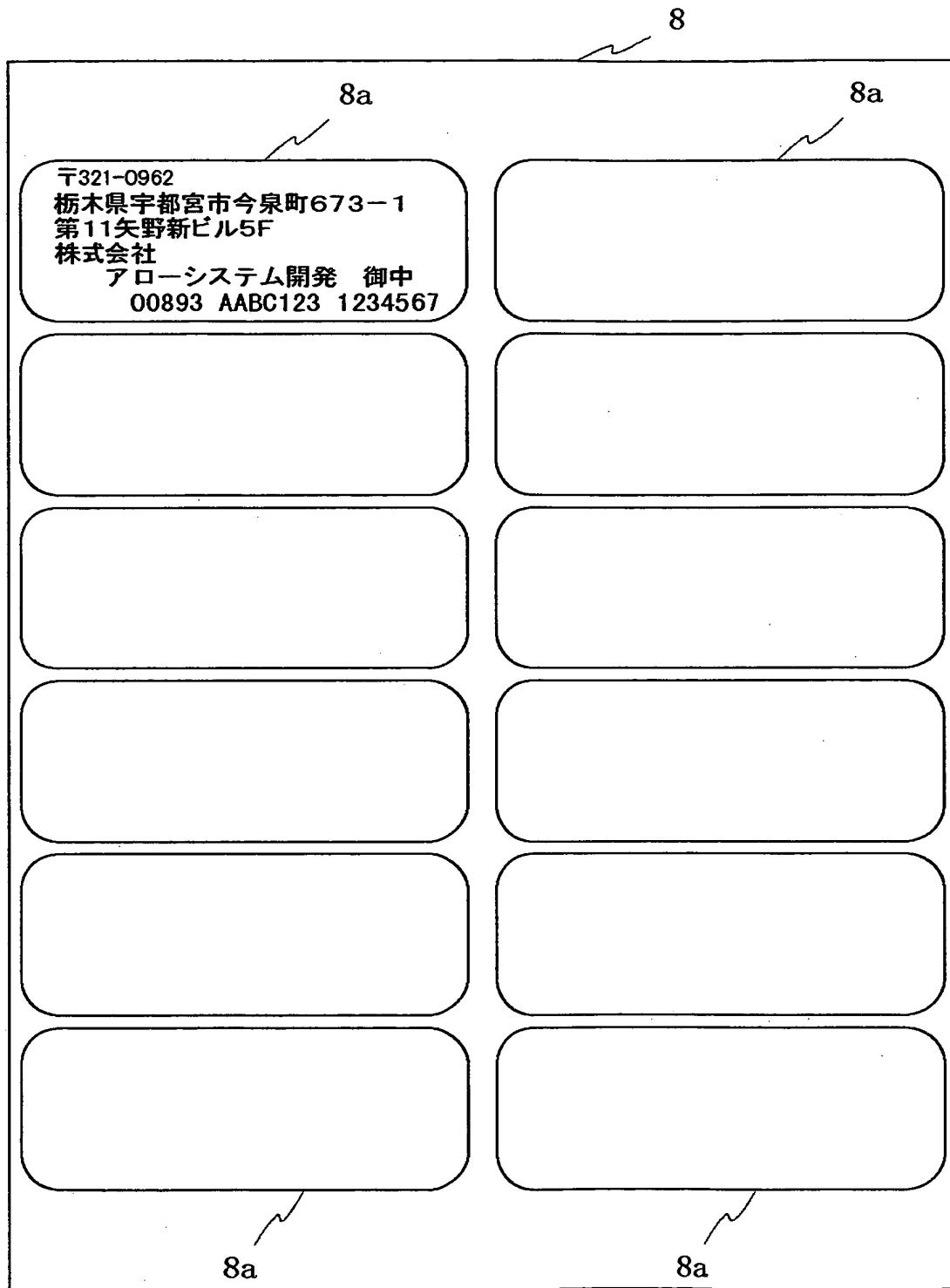
出力 指定 7j

出力 終了 7k

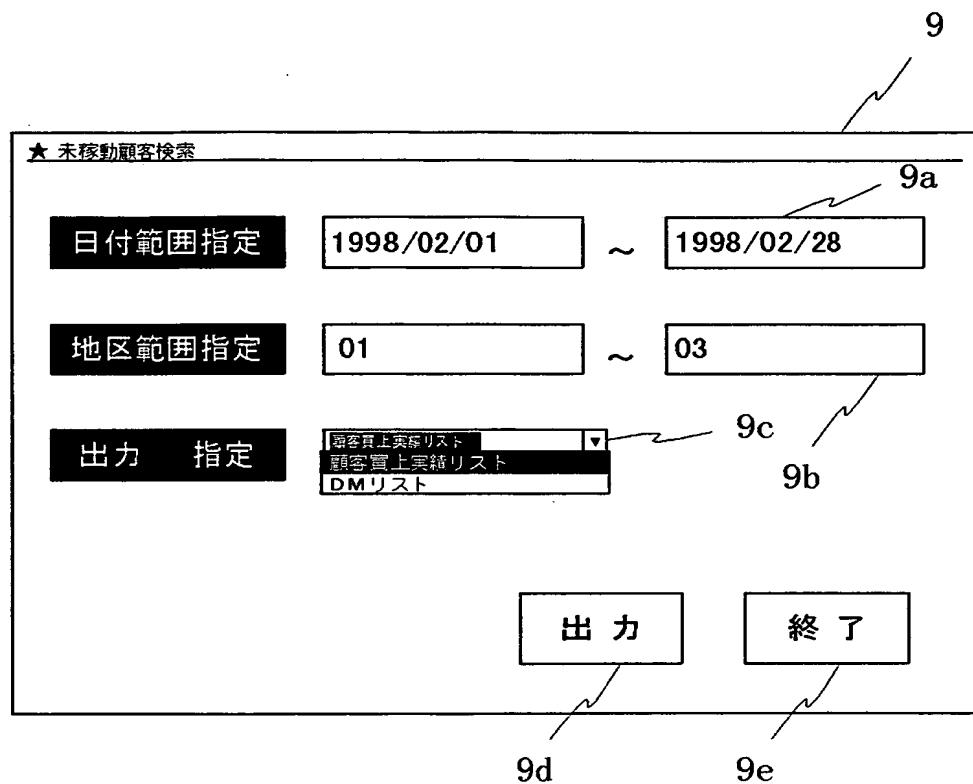
【図11】

顧客買上実績リスト		作成日 1999/02/04	
日付	地区	01 <input type="text"/> ~ <input type="text"/> 02	
NO	顧客コード	顧客名	郵便番号 住所1
1	1234567	大嶋 太郎	321-0962 栃木県宇都宮市今泉町673-1 第111矢野新ビル5F 028-635-7136
2	7654321	大嶋 花子	321-0962 栃木県宇都宮市今泉町673-1 第111矢野新ビル5F 028-635-7136
			総売上金額 <input type="text"/> ¥7,000

【図12】



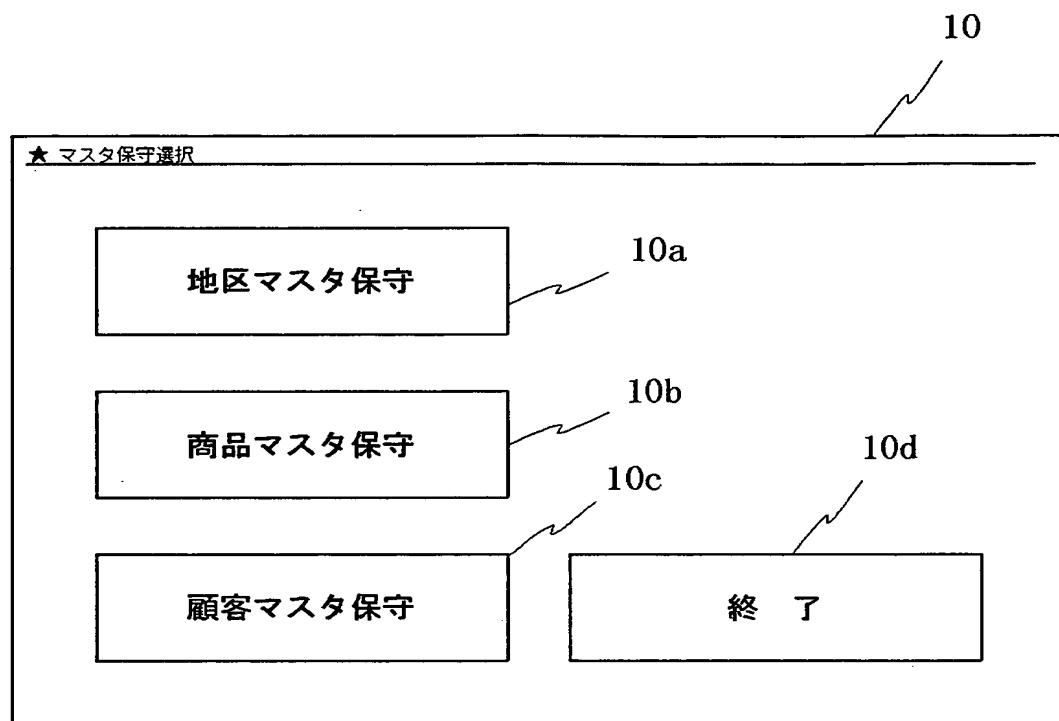
【図13】



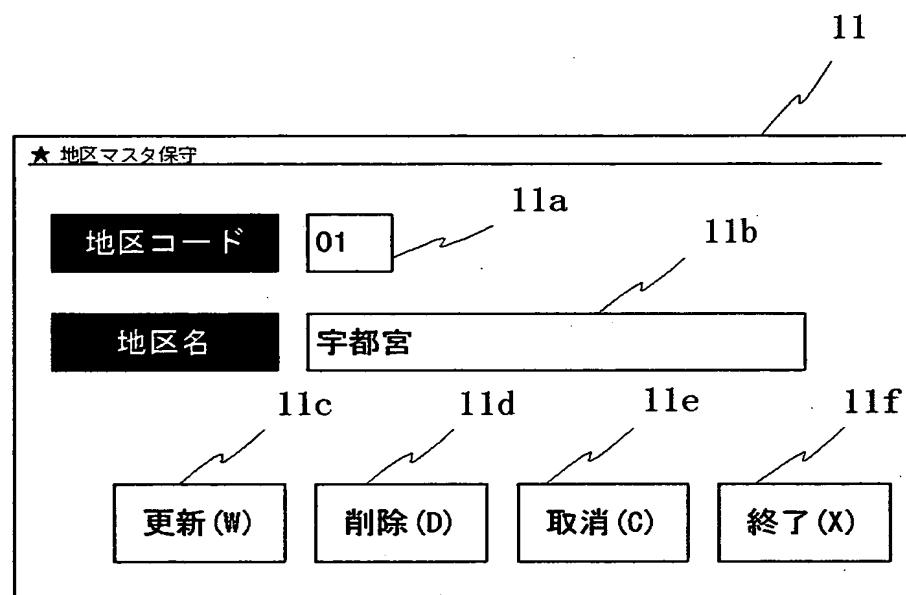
【図14】

最終売上日	1999年02月04日	地区	未稼動顧客リスト	作成日	1999/02/04		
NO	顧客コード	顧客名	郵便番号	住所1	住所2	電話番号	最終来店日
1	1122345	山田 太郎	321-0962	栃木県宇都宮市今泉町673-1	第11矢野新ビル5F	028-635-7806	1999/01/15
2	0000001	岡本 節子	321-0962	栃木県宇都宮市今泉町673-1	第11矢野新ビル5F	028-635-7124	1999/01/23

【図15】



【図16】



【図17】

12

★ 商品マスタ保守				
商品コード	1234567890123	12a		
P O S商品名 (カナ)	ビール	12b		
商品正式名称 (漢字)	ビール	12c		
商品略式名称 (漢字)	ビール	12d		
仕入先コード	1234	12e		
消費税区分	全額	12f		
[単価情報]				
原単価	希望小売価格	売単価		
200	350	300	12i	
12g	更新(W)	削除(D)	取消(C)	終了(X)
12j	12k	12l	12m	

【図 18】

13

★ 顧客マスター保守				
顧客コード	1234567	13a		
顧客名(カナ)	オシマ タクウ		13b	
顧客名称(漢字)	大嶋 太郎 13d		13c	
性別	<input type="radio"/> 男 13f	生年月日	1967/07/13	13e
郵便番号	321-0962	電話番号	028-635-7136	
住所(上段) (漢字)	栃木県宇都宮市今泉町 673-1		13h	13g
住所(下段) (漢字)	第11矢野新ビル5F			13i
住所(上段) (カナ)	トチギ ケンウツノミヤシイマイス ミチヨウ673-1			13j
住所(下段) (カナ)	タチヤイナシノビル5F			13k
地区コード	<input type="radio"/> 01 宇都宮地区 13l			13k
<input type="button" value="更新 (W)"/> <input type="button" value="削除 (D)"/> <input type="button" value="取消 (C)"/> <input type="button" value="終了 (X)"/>				

13m 13n 13o 13p

【書類名】 要約書

【要約】

【目的】 本発明は、顧客の嗜好や生活習慣を把握して無駄のない宣伝活動ができるようにする、細分化したデータの保存及び検索の方法を利用した顧客管理システムに関するものである。

【構成】 本発明は、顧客コード番号、氏名、性別、年齢、住所、電話番号の個人情報を登録した顧客情報を記憶する手段と、販売商品の販売元会社、部門、商品名の各クラス、商品コード、原単価、売単価の商品情報を記憶する手段と、前記顧客の商品買上情報を記憶する手段と、前記商品買上情報から期間及び商品クラスを条件設定して商品購入実績のある顧客の顧客情報を検索する手段と、検索した結果を出力・印字する手段とからなり、無駄のない販売商品の宣伝活動ができるようにしたことを特徴とする顧客管理システムの構成とした。

【選択図】 図1

認定・付加情報

特許出願の番号 平成11年 特許願 第047059号
受付番号 59900164770
書類名 特許願
担当官 第七担当上席 0096
作成日 平成11年 5月27日

＜認定情報・付加情報＞

【提出日】 平成11年 2月24日

次頁無

【書類名】 手続補正書
【提出日】 平成11年 3月17日
【あて先】 特許庁長官 伊佐山 建志 殿
【事件の表示】
【出願番号】 平成11年特許願第 47059号
【発明の名称】 顧客管理システム
【補正をする者】
【事件との関係】 特許出願人
【識別番号】 398071587
【住所又は居所】 茨城県古河市大山1734-30
【氏名又は名称】 株式会社大蔵
【代表取締役】 北島 平蔵
【代理人】
【識別番号】 100093816
【住所又は居所】 茨城県土浦市湖北1丁目6番1号
【氏名又は名称】 中川 邦雄
【電話番号】 0298-24-0274
【手数料補正】
【補正対象書類名】 特許願
【納付金額】 21,000円

出願人履歴情報

識別番号 [398071587]

1. 変更年月日 1998年11月17日

[変更理由] 新規登録

住 所 茨城県古河市大山1734-30
氏 名 株式会社大蔵